

DEPARTAMENTO DE  
**EDUCACIÓN**



# Guía de Manejo de Equipos Móviles 2022-2023

v. 4.0



Aprobado por:

---

Fecha:

---

### Registro de Cambios o Actualizaciones

En esta sección se registran los cambios o las actualizaciones que se realizan en este documento. Se requiere de la revisión y la aprobación de un superior antes de la distribución de cada nueva versión.

Es importante que cada vez que se actualice este documento, se les notifique a los usuarios y a las personas a cargo del proceso. Una vez es notificado, es responsabilidad del usuario descartar cualquier versión anterior a la vigente.

Versión	Fecha	Cambios	Revisado por	Aprobado por
4.0	5 de julio de 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reestructuración y revisión de todo el documento.</li> <li>2. Creación de las siguientes secciones:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registro de cambios</li> <li>b. Tabla de contenido</li> </ol> </li> <li>3. Integración del documento: Directrices para reportar robo de equipo – sección 6.</li> <li>4. Integración de la sección del procedimiento interno luego de recibir el reporte de robo – sección 7.</li> <li>5. Integración del documento: Directrices para solicitar servicio para los equipos – sección 8.</li> <li>6. Integración de sección de Uso de los equipos fuera de la isla – sección 17</li> <li>7. Integración de sección de Preguntas y Respuestas – sección 20.</li> <li>8. Integración de sección de anejos – sección 21.                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anejo 1 – Reporte de Robo de Dispositivo Móvil</li> <li>b. Anejo 2 – HelpDesks</li> </ol> </li> </ol>	D. Serrano	

## Tabla de Contenido

1. Introducción.....	6
2. Objetivos.....	6
3. Distribución de los Dispositivos Móviles .....	7
4. Registros de Propiedad.....	7
5. Equipos Rotos, Perdidos o Robados.....	7
5.1. Equipos Rotos.....	7
5.2. Equipos Perdidos .....	8
5.3. Equipo Robado / Apropiación Ilegal.....	8
5.4. Garantía del Manufacturero .....	8
5.5. Remedios .....	9
5.6. Relevo de Responsabilidad.....	9
6. Procedimiento para Reportar el Robo de un Equipo.....	9
6.1. Estudiantes.....	11
6.2. Maestros .....	11
7. Procedimiento Interno Luego de Recibir Reporte de Robo.....	12
7.1. Procedimiento para Dispositivos RST.....	12
7.2. Procedimiento para Dispositivos DEIN .....	12
7.3. Monitoreo y Recuperación de Equipos .....	13
8. Solicitar Servicio de Reparación.....	13
8.1. Maestros .....	13
8.2. Estudiantes – con Dispositivos HP 360 y IPADS Apple con Número de Propiedad que Comience con RST000 .....	14
8.3. Estudiantes – con Dispositivos DELL 3190 con Número de Propiedad que Comience con DEIN .....	14
8.4. Estudiantes – con dispositivos tableta iPad Apple con número	

de Propiedad que comience con DEIN.....	15
9. Verificaciones de Inventario Durante el Año Escolar .....	16
10. Devolución de Equipos .....	16
10.1. Cierre del Año Escolar.....	16
10.2. Cambio de Escuela Durante el Año Escolar .....	16
10.3. Baja del Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) .....	17
11. Responsabilidades de los Padres y Estudiantes .....	17
11.1. Responsabilidades de los Padres o Encargados.....	17
11.2. Responsabilidades de los Estudiantes.....	18
11.3. Aplicaciones y Programas.....	18
12. Utilización de los Equipos Móviles.....	19
12.1. Utilización de los Equipos Móviles en la Escuela.....	19
12.2. Carga de Batería.....	19
12.3. Acceso a los Equipos.....	19
12.4. Manejo del Trabajo del Estudiante en los Equipos .....	20
12.5. Sonido.....	20
12.6. Medidas para el Ahorro de Energía .....	20
12.7. Cámara.....	20
12.8. Utilización del Equipo Fuera de la Escuela .....	20
13. Utilización de Equipo Personal y Privado en la Escuela .....	21
13.1. Uso de Dispositivos Personales en las Facilidades del DEPR.....	21
13.2. Instalación y Uso de Aplicaciones del Departamento en los Dispositivos.....	21
13.3. Reglas de Uso Durante el Tiempo de Capacitación del Maestro .....	22
13.4. Reglas de Uso Fuera del Salón .....	22

14. Disposiciones Generales.....	23
15. Violaciones a las Normas de Uso de Dispositivos Privados.....	23
16. Acceso WIFI a Computadoras Privadas.....	24
17. Cuidado de los Equipos.....	24
17.1. En la Escuela.....	25
17.2. En el Hogar.....	26
17.3. El Trayecto del Hogar a la Escuela y Viceversa.....	26
17.4. Batería.....	26
17.5. Carcasa Protectora ( <i>protective case</i> ).....	26
17.6. Pantalla.....	27
18. Uso de los Equipos Fuera de la Isla.....	27
19. Inspecciones.....	27
20. Protección Contra Robos y Rastreo.....	28
21. Filtrado de Contenido.....	28
22. Preguntas y Respuestas.....	29
23. Anejos.....	31
23.1. Anejo 1 – Reporte de Robo de Dispositivo Móvil.....	31
23.2. Anejo 2 – HelpDesks.....	32

## 1. Introducción

Uno de los objetivos principales de la Iniciativa DE Innova es maximizar el potencial de aprendizaje de todos los estudiantes en un esfuerzo por prepararlos para un futuro exitoso. Así las cosas, el Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) proveerá a sus estudiantes acceso a dispositivos móviles (tabletas y computadoras portátiles) para su uso en la escuela y en el hogar.

Mediante la utilización de estas herramientas, tanto los estudiantes como los maestros tendrán la oportunidad de extender la experiencia de aprendizaje más allá del salón de clases. Esta es una oportunidad única de colaboración entre los maestros, los estudiantes y sus padres o encargados para alcanzar el desarrollo académico máximo de cada estudiante.

Las políticas y procedimientos descritos en este documento aplican a todos los dispositivos móviles provistos mediante este proyecto. Además, incluimos información sobre la utilización de dispositivos privados (BYOD, por sus siglas en inglés), que se deseen utilizar dentro de la Red Educativa de Voz y Datos del DEPR.

## 2. Objetivos

Los objetivos del Proyecto DE Innova son los siguientes:

- Proveer herramientas (equipos y adiestramiento) a estudiantes y maestros para la integración de la tecnología al currículo.
- Promover la educación a distancia como alternativa al salón de clases.
- Promover la creación de comunidades escolares en ambientes de colaboración por medio de la tecnología.
- Involucrar a los alumnos con una instrucción transformadora mejorada por la colaboración, la resolución de problemas, el pensamiento crítico, la comunicación y la alfabetización tecnológica.
- Garantizar la equidad y el acceso a herramientas y recursos digitales.
- Fortalecer las destrezas y las habilidades necesarias para un futuro exitoso en una comunidad global.
- Utilizar los dispositivos de manera transparente para promover el aprendizaje de los estudiantes, mediante el uso de recursos digitales para lograr resultados más allá de las estrategias tradicionales.

### 3. Distribución de los Dispositivos Móviles

Los dispositivos móviles serán entregados a los estudiantes directamente en la escuela en la cual será o esté matriculado. Los padres, los tutores o los encargados del menor recibirán información sobre las fechas y otra información relacionada con el recibo de los equipos en la escuela, en una reunión de padres para ese propósito o en el correo electrónico. La asistencia o el cumplimiento con estos procesos de orientación son requisitos para que el estudiante pueda recibir su equipo. En estas reuniones o correos, recibirán información sobre el proceso de entrega de los equipos al finalizar el año escolar.

Para recibir el equipo, los padres o encargados y los estudiantes tendrán que:

1. Firmar el Acuerdo con el DEPR.
2. Asistir a la reunión de orientación en su escuela o hacer acuse de recibo de las directrices por correo electrónico.
3. Firmar el acuerdo de revisión de esta guía sobre el manejo de los equipos móviles.

→ Los estudiantes de los grados kínder a segundo recibirán una tableta.

→ Los estudiantes de los demás grados recibirán una computadora portátil (*laptop*).

### 4. Registros de Propiedad

El encargado de la propiedad de cada escuela tendrá la responsabilidad de registrar la asignación del equipo a cada estudiante. Mantendrá una copia del acuerdo firmado en el expediente.

### 5. Equipos Rotos, Perdidos o Robados

Los estudiantes y sus padres o encargados tienen la responsabilidad de notificar de inmediato al encargado de la propiedad de la escuela si uno de los equipos se rompe, se pierde o es robado.

#### 5.1. Equipos Rotos

- Los estudiantes y padres, tutor o encargado del menor están obligados a reportar el daño del equipo de forma inmediata a la escuela.
- Se le asignará otro equipo al estudiante siempre y cuando este sea el primer equipo que rompe. De ser una situación recurrente, se le asignarán libros de texto.
- Si el equipo es dañado de forma intencional, el estudiante perderá el derecho a un equipo de repuesta.

- La escuela reportará la situación en la mesa de ayuda de DE Innova. Si el equipo está en garantía y puede repararse dentro de lo cubierto por esta, no se cobrará nada al estudiante.
- Los equipos Apple no están cubiertos bajo una garantía por daño accidental; aun así, es necesario reportarlo al HelpDesk correspondiente para que el DEPR tenga constancia de estos casos.

## **5.2. Equipos Perdidos**

- El estudiante o el padre, la madre, el tutor o el encargado del menor tiene la obligación de reportar la pérdida del equipo de manera inmediata al director de escuela o al encargado del equipo.
- El director de escuela o el encargado del equipo de la escuela debe realizar una querrela por pérdida en la Policía de Puerto Rico y deberá buscar copia de la querrela oficial, una vez esté disponible.
- Según sea el caso, el encargado del equipo de la propiedad reportará la pérdida en el Sistema de Información Financiera del Departamento de Educación (SIFDE).

## **5.3. Equipo Robado / Apropiación Ilegal**

- El estudiante o el padre, la madre, el tutor o el encargado del menor debe realizar una querrela por robo o apropiación ilegal en la Policía de Puerto Rico no más de 3 horas de ocurridos los hechos.
- El padre o el encargado reportará el robo o la apropiación del equipo en la escuela no más tarde de 24 horas y presentará el número de querrela. El padre o el encargado deberá buscar y presentar la copia de la querrela oficial al director o al encargado del equipo una vez esta esté disponible.
- De estar disponible, se le asignará otro equipo al estudiante.
- El encargado de la propiedad de la escuela realizará el reporte correspondiente en el SIFDE.

## **5.4. Garantía del Manufacturero**

El personal del DEPR se responsabilizará por el cumplimiento de los acuerdos de garantía con los fabricantes de los equipos. Además, se asegurará de que los estudiantes y sus padres reciban todos los beneficios y los servicios de esta garantía. El DEPR, no será responsable por la pérdida, la destrucción o el mal uso de cualquier información, programados o datos existentes en el equipo al momento de ser referido para la garantía. Los estudiantes y sus padres o encargados son los únicos responsables por los datos y la



información registrados en los equipos.

Salvo que se indique expresamente, el DEPR no hace garantías, explícitas o implícitas, en virtud de haber comprado el equipo. El DEPR no hará representación o dará garantía alguna respecto a la comercialidad, la idoneidad, el diseño o la condición de la calidad del material o mano de obra del equipo. Renuncia a toda garantía no mencionada aquí. El Departamento no garantiza que el funcionamiento de la computadora o equipo será ininterrumpido o estará libre de errores.

### **5.5. Remedios**

Bajo ningún concepto, el DEPR será responsable ante el estudiante, sus padres o encargados o cualquier personal por cualquier daño, incluidos daños incidentales o consecuentes, gastos, pérdida de beneficios, pérdida de ahorros y otros daños derivados del uso o la imposibilidad de usar el equipo.

### **5.6. Relevo de Responsabilidad**

En cuanto a la utilización del equipo, propiedad del DEPR, el estudiante y sus padres o encargados, liberan y absuelven al DEPR, sus empleados, agentes, representantes, aseguradores, sucesores, propietarios, funcionarios, directores, administradores, afiliados e incorporadores de todas y cada una de las responsabilidades, causas de acción, deudas, cuotas, daños, incluidos daños compensatorios y punitivos, lesiones, incluida la muerte a cualquier persona, o daños a la propiedad, de cualquier naturaleza, sumas de dinero, cuentas, cálculos, honorarios de abogados, bonos, facturas, convenios, contratos, controversias, acuerdos, promesas, reclamos y demandas de cualquier tipo o naturaleza, en derecho o en equidad, que el estudiante o el padre alguna vez tuvo, ahora tiene o cualquier representante personal, sucesor, miembro de la familia, heredero, o la asignación del estudiante o padre que ahora tiene o puede adquirir en adelante contra la escuela, el DEPR o el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, que surjan de manera directa o indirecta del uso del equipo provisto.

## **6. Procedimiento para Reportar el Robo de un Equipo**

Los equipos adquiridos por el DEPR para maestros y estudiantes tienen una herramienta instalada que permite rastrearlos en caso de robo. Esta herramienta está instalada en el BIOS de cada equipo y no importa si la máquina es borrada, este no se afecta. En caso de robo, por medio de una consola virtual, es posible localizar los equipos utilizando la tecnología de geolocalización.

En caso del robo de un equipo, el usuario debe reportar el incidente inmediatamente a la Policía, completar la querrela del robo, y obtener el número de querrela correspondiente antes de comenzar con el proceso de Reporte de Robo al HelpDesk pertinente. **La policía siempre debe ser notificada antes de contactar el HelpDesk.**

Si el número de propiedad del equipo comienza con las siglas RST, luego de contactar a la Policía, el custodio del equipo debe reportar el robo al **HelpDesk DE-Innova** el cual es mantenido por EVERTEC. Si el número de propiedad del equipo comienza con las siglas DEIN y es un dispositivo marca Apple, el custodio de este debe reportar el robo al **HelpDesk DEIN** el cual es mantenido por COMPUTERLINK. La siguiente información deberá ser provista en ambos casos (ver Anejo 1 para más información):

### **Información del Dispositivo**

1. Marca y modelo
2. Número de serie

### **Información de la Querrela**

1. Cuartel de la Policía que expidió la querrela.
2. Distrito, división, y número de precinto.
3. Nombre completo y número de placa del oficial que atendió la querrela.
4. Número de teléfono y extensión, si aplica, del cuartel en el cual fue reportado el robo.
5. Número de querrela.
6. Es **mandatorio** enviar una copia de la querrela al HelpDesk correspondiente. Si la copia no está disponible al momento de reportar el hurto al HelpDesk, esta debe ser sometida durante los próximos **15** días.

### **Información del incidente**

1. Nombre, distrito y código de la escuela.
2. Nombre de la víctima o contacto en la escuela y números de teléfono.
3. Fecha y hora del incidente.
4. Dirección física donde ocurrió el incidente.
5. Detalles sobre el incidente y una corta explicación de lo sucedido, incluyendo la última ubicación del dispositivo.

### 6.1. Estudiantes

Pasos	Información necesaria
1. Reportar el robo a la policía estatal o municipal no más de tres (3) horas.	Información de los hechos.
2. Reportar el robo a la escuela en las próximas 24 horas.	Número y, de ser posible, copia de la querella.
3. El director de escuela se comunica con el HelpDesk correspondiente.	Teléfono: 787-773-5477
4. Tendrá <b>15</b> días para enviar copia de la querella al HelpDesk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la escuela</li> <li>• Código de la escuela</li> <li>• Distrito</li> <li>• Fecha y hora del incidente</li> <li>• Nombre del usuario</li> <li>• Número de teléfono celular</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• ¿Cómo se robaron el equipo?</li> <li>• Agencia de seguridad que tomó la querella</li> <li>• Teléfono de esta agencia</li> <li>• Distrito o precinto</li> <li>• Número de la querella</li> <li>• Nombre del agente que toma la querella</li> <li>• Número de placa del agente que toma la querella</li> <li>• Marca, modelo y número de serie o "service tag" del equipo</li> </ul>

### 6.2. Maestros

Pasos	Información necesaria
1. Reportar el robo a la policía estatal o municipal.	Información de los hechos.
2. Reportar el robo a la escuela en las próximas <b>3</b> horas.	Número y copia de la querella.
3. Reportar la situación al HelpDesk.	Teléfono: 787-773-5477
4. Tendrá <b>15</b> días para enviar copia de la querella al HelpDesk.	Ver detalle en la sección anterior.

Un empleado de la Oficina de Sistemas de Información y Apoyo Tecnológico a la Docencia (OSIATD) se encargará de dar seguimiento a la obtención de la querrela a manera de asistir a la comunidad escolar en obtenerla.

Si la escuela cuenta con equipos de reemplazo, el director podrá asignarle uno al maestro o al estudiante.

Luego de realizado este proceso, la compañía encargada del rastreo se ocupará con la policía de rastrear y recuperar el equipo.

De tener alguna duda o pregunta adicional, favor escribir a: [helpdesk@de.pr.gov](mailto:helpdesk@de.pr.gov).

## **7. Procedimiento Interno Luego de Recibir Reporte de Robo**

Una vez el custodio haya completado el procedimiento para reportar el robo de un equipo y el HelpDesk correspondiente haya sido contactado, los siguientes procesos se llevarán a cabo internamente:

### **7.1. Procedimiento para Dispositivos RST**

1. Evertec realizará un referido del caso al HelpDesk DE Innova de Computerlink y transferirá toda la información necesaria.
2. Si la copia de la querrela no está disponible al momento de referir el caso, Evertec enviará la copia tan pronto esté disponible.
3. El personal del HelpDesk de Computerlink entrará la información en su sistema de boletas (*tickets*) y utilizará el número de caso de Evertec como campo de referencia para cualquier necesidad futura.
4. Una vez entrado en el sistema de boletas de Computerlink, el caso será referido al equipo de Monitoreo de Activos y la herramienta de manejo apropiada, basado en la marca del equipo robado.
5. El dispositivo será desactivado cuando sea apropiado, dependiendo de las circunstancias del caso.

### **7.2. Procedimiento para Dispositivos DEIN**

1. El personal del HelpDesk de Computerlink entrará la información en su sistema de boletas. Solo los dispositivos Apple DEIN serán cubiertos bajo este HelpDesk.
2. Si la copia de la querrela no está disponible al momento de referir el caso, el custodio del equipo será responsable de enviarla tan pronto lo esté.
3. Una vez entrado en el sistema de boletas de Computerlink, el caso será referido al equipo de Monitoreo de Activos y la herramienta de manejo apropiada, basado en la marca del equipo robado.

4. El dispositivo será desactivado cuando sea apropiado, dependiendo de las circunstancias del caso.

### 7.3. Monitoreo y Recuperación de Equipos

Una vez reportado el caso al Equipo de Monitoreo de Activos, este esperará por la próxima conexión a Internet del dispositivo y que este comience a reportar su localización. Una vez reportada la localización, el Equipo de Monitoreo se comunicará con la agencia de Ley y Orden correspondiente, dónde se encuentra el dispositivo para que ellos se encarguen de la recuperación de este. Este proceso no se podrá realizar si no se ha recibido la copia de la querrela y solo se podrán monitorear las conexiones futuras del dispositivo o deshabilitarlo remotamente a petición del DEPR.

Si el dispositivo es recuperado, este será devuelto a la escuela. El tiempo entre la recuperación y la devolución del dispositivo dependerá exclusivamente de las agencias de Ley y Orden involucradas y su manejo de la unidad como evidencia en cualquier caso criminal relacionado con el robo del equipo.

### 8. Solicitar Servicio de Reparación

El proyecto DE Innova incluye la entrega de equipos, *laptops* y *tablets*, para maestros y estudiantes del DEPR. Estos equipos tienen garantía en sitio por tres años. También incluye el servicio de HelpDesk para reportar situaciones con los componentes físicos del equipo.

Si su computadora tiene daños físicos en cualquiera de sus componentes debe reportarlo al del teléfono: **787-773-5477**.

Allí le llenarán una boleta para comenzar con el proceso de servicio. Si fuera necesario reparar el equipo, este se recogerá en la escuela.

#### 8.1. Maestros

Pasos	Información necesaria
1. Reportar la situación al HelpDesk.	Teléfono: 787-773-5477
2. Anotar el número de boleta y el número del técnico que lo atendió.	Número de boleta y número de técnico.
3. Llevar el equipo a la escuela, con el cargador, y entregarlo a la persona encargada.	Número de boleta
4. El director de escuela registra la entrega.	Número de boleta y la información del maestro.

5. Personal de Evertec pasa a recoger el equipo dañado.	Evertec se lleva el equipo para repararlo.
6. De tener disponible, el director asigna un equipo de reemplazo temporal.	De no haber disponibles, deberá esperar a que el equipo sea reparado.
7. El maestro recoge el equipo.	Recibirá un <i>email</i> o una llamada para coordinar el recogido de equipo.
8. El maestro entrega el equipo prestado.	De ser necesario.

### 8.2. Estudiantes – con Dispositivos HP 360 y IPADS Apple con Número de Propiedad que Comience con RST000

Pasos	Información necesaria
1. El estudiante entregará el equipo dañado en la oficina de la escuela.	Debe entregar la computadora con el cargador original.
2. La persona encargada le entrega un equipo de reemplazo.	Solo si tienen disponibles.
3. La persona encargada llama al HelpDesk.	Teléfono: 787-773-5477
4. Personal de Computerlink pasa a recoger el equipo dañado.	Computerlink repara el equipo o se lo lleva para repararlo.
5. Computerlink se comunica con la escuela para la entrega de equipo reparado.	Se coordina directamente con la persona encargada en la escuela.
6. La escuela decide si devuelve el equipo al estudiante o lo incluye en el inventario disponible para reemplazo.	

### 8.3. Estudiantes – con Dispositivos DELL 3190 con Número de Propiedad que Comience con DEIN

Pasos	Información necesaria
1. El estudiante entregará el equipo dañado en la oficina de la escuela.	Debe entregar la computadora con el cargador original.
2. La persona encargada le entrega un equipo de reemplazo.	Solo si tienen disponibles.

<p>3. La persona encargada llama a Caribbean Data Systems.</p>	<p>Teléfono: 787-774-6969, ext. 439 o 440                  Email: <a href="mailto:helpdesk@caribbeandata.com">helpdesk@caribbeandata.com</a>  <b>Si las extensiones están ocupadas, marque el 0 para hablar con la recepcionista.</b></p>
<p>4. Personal de Caribbean Data pasa a recoger el equipo dañado.</p>	<p>Se repara el equipo en la escuela o se lo llevan para repararlo.</p>
<p>5. Caribbean Data se comunica con la escuela para la entrega del equipo reparado.</p>	<p>Se coordina directamente con la persona encargada en la escuela.</p>
<p>6. La escuela decide si devuelve el equipo al estudiante o lo incluye en el inventario disponible para reemplazo.</p>	

**8.4. Estudiantes – con dispositivos tableta iPad Apple con número de Propiedad que comience con DEIN**

Pasos	Información necesaria
<p>1. El estudiante entregará el equipo dañado en la oficina de la escuela.</p>	<p>Debe entregar la computadora con el cargador original.</p>
<p>2. La persona encargada le entrega un equipo de reemplazo.</p>	<p>Solo si tienen disponibles.</p>
<p>3. La persona encargada llama a Computerlink.</p>	<p>Teléfono: 787-250-5465</p>
<p>4. Personal de Computerlink pasa a recoger el equipo dañado.</p>	<p>Se repara el equipo en la escuela o se lo llevan para repararlo.</p>
<p>5. Computerlink se comunica con la escuela para la entrega de equipo reparado.</p>	<p>Se coordina directamente con la persona encargada en la escuela.</p>
<p>6. La escuela decide si devuelve el equipo al estudiante o lo incluye en el inventario disponible para reemplazo.</p>	

De tener alguna duda o pregunta adicional, favor escribir a: [helpdesk@de.pr.gov](mailto:helpdesk@de.pr.gov)

## 9. Verificaciones de Inventario Durante el Año Escolar

Las escuelas estarán obligadas a realizar una verificación de inventario dos veces al año, en diciembre antes de terminar el semestre escolar y en marzo, durante el cierre del tercer período de notas. Los estudiantes están obligados a presentar su equipo ante el encargado de la propiedad escolar para el registro de su equipo. Cada escuela emitirá las directrices necesarias en cuanto a la fecha, el lugar y el proceso para esta verificación.

## 10. Devolución de Equipos

El estudiante devolverá la computadora y el equipo, en un término de cinco (5) días, si ocurre alguna o varias de las siguientes circunstancias:

- El estudiante termina sus estudios y se gradúa.
- Baja del sistema público de enseñanza.
- Se le notifica al estudiante que tiene que entregar el equipo.
- El estudiante incumple con las disposiciones contenidas en este acuerdo.
- Conclusión del año escolar.
- Cambio de escuela.
- Acción disciplinaria.
- Uso inadecuado de equipo, conducta, ausencias, entre otras.

Durante el término que el estudiante posea el equipo, el DEPR no será responsable por la pérdida, la destrucción, el uso inapropiado, el compromiso o la no disponibilidad de cualquier información o datos existentes en el equipo móvil. Si el equipo no es devuelto, el DEPR podrá tomar medidas correctivas que van desde la suspensión de privilegios a los estudiantes hasta el cobro de las cuotas correspondientes. El DEPR mantendrá la propiedad del equipo en todo momento.

### 10.1. Cierre del Año Escolar

La escuela emitirá un comunicado informando a padres, tutores o encargados del menor y estudiantes las fechas, el lugar y la hora para hacer entrega del equipo asignado. Si el estudiante no devuelve su equipo, deberá seguir las directrices incluidas en esta guía para el reporte de equipo perdido o robado.

### 10.2. Cambio de Escuela Durante el Año Escolar

- En caso de que un estudiante cambie o se traslade de escuela durante el año escolar, deberá entregar su equipo en la escuela que lo recibió.



- El encargado de la propiedad de la escuela hará el registro correspondiente.
- La escuela receptora asignará un nuevo equipo al estudiante, siempre y cuando esté disponible

### **10.3. Baja del Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR)**

En caso de que el estudiante se dé de baja de la escuela pública, deberá entregar su equipo como parte del proceso de baja. El encargado de la propiedad hará la anotación correspondiente.

## **11. Responsabilidades de los Padres y Estudiantes**

El DEPR proveerá a cada estudiante un dispositivo móvil para complementar y ser utilizado como parte de su proceso de aprendizaje. Una vez el estudiante recibe su equipo y lo lleva a su casa, los padres o encargados son responsables por supervisar el uso que los estudiantes dan al equipo y por el cuidado del este. La mejor forma de lograr esto es que el padre o encargado tenga un papel activo en la supervisión del uso que los estudiantes dan a las computadoras. A continuación, les incluimos sugerencias o guías para ayudarlos en ese proceso.

### **11.1. Responsabilidades de los Padres o Encargados**

- Establecer reglas claras de la utilización de los equipos en el hogar.
- Permitir la utilización solo en áreas comunes del hogar como la sala o el comedor.
- Demostrar interés y monitorear el trabajo que está realizando el estudiante.
- Recordar al estudiante la importancia del cuidado y del manejo adecuado del equipo.
- Revisar y discutir este documento con el estudiante.
- Reportar inmediatamente cualquier problema de seguridad, uso inapropiado o situaciones que involucren el uso de la tecnología.
- Reportar cualquier pérdida, daño o robo del equipo asignado al estudiante bajo su supervisión.
- Dar seguimiento y obtener copia de la querrela en aquellos casos que sea necesario.
- Dejar el equipo encendido y conectado a la Internet todos el **4to miércoles de cada mes**, durante toda la noche, para que el sistema operativo del equipo sea actualizado de forma remota.

## 11.2. Responsabilidades de los Estudiantes

- Conectar diariamente el equipo para asegurarse de que este está cargado y listo para el próximo día escolar.
- No prestar el equipo ni cualquier accesorio de este a nadie en ninguna circunstancia.
- Cumplir con las políticas de uso del equipo y de la internet en las escuelas y el hogar.
- Seguir las reglas y las leyes que rigen los derechos de autor en la preparación y la realización de las asignaciones.
- Cuidar y mantener el equipo de acuerdo con las directrices emitidas por el DEPR.
- Utilizar la etiqueta aceptada para la comunicación por medio de los equipos electrónicos.
- Mantener un comportamiento adecuado en todos los ambientes educativos representados por el DEPR. Los estudiantes deben comportarse de una forma responsable, ética y respetuosa en acuerdo con las normas del DEPR.
- Ser responsable de los equipos asignados y personales. La escuela o el DEPR no es responsable si algún equipo personal es perdido, robado o dañado.
- Reportar inmediatamente cualquier problema de seguridad, uso inapropiado o situaciones incómodas que involucren el uso de la tecnología, incluyendo el “*cyberbullying*”, según descrito en el Manual de Uso de la Tecnología en las Escuelas.
- Utilizar adecuadamente las tecnologías provistas y no abusar o, deliberadamente, dañar los equipos o sistemas.
- Mantener los usuarios y contraseñas privadas respetando la privacidad de todos.
- Utilizar adecuadamente los equipos para que no sean un distractor en la sala de clases.
- Manejar las notificaciones y los sonidos.

## 11.3. Aplicaciones y Programas

- Los equipos se entregan a los estudiantes con programas previamente instalados. Estos programas no deben ser removidos en ninguna circunstancia.
- El DEPR aplicará actualizaciones del sistema operativo, de los programas y antivirus a través de la Red Educativa de Voz y Datos (REVD) el **4to miércoles de cada mes**. Los estudiantes y los maestros

deberán dejar el equipo encendido y conectado a la Internet, durante toda la noche, para que el sistema operativo del equipo sea actualizado de forma remota. Se enviarán avisos e instrucciones a los usuarios detallando cuándo y por cuánto tiempo deberán permanecer los equipos en la escuela encendidos y conectados a la REVD.

- Está totalmente prohibido que los estudiantes bajen e instalen aplicaciones no autorizadas a los equipos.

## 12. Utilización de los Equipos Móviles

### 12.1. Utilización de los Equipos Móviles en la Escuela

- Los equipos deben utilizarse en la escuela diariamente.
- Los estudiantes deben traer el equipo con la batería cargada diariamente a menos que el maestro indique lo contrario.
- Si el estudiante no trae el equipo a la escuela, el maestro determinará si solicita a la oficina el préstamo de un equipo para ser utilizado ese día. De así autorizarse, el equipo prestado debe devolverse al terminar el día a la oficina.
- El estudiante que repetidamente olvide traer su equipo a la escuela puede ser sancionado en términos disciplinarios.
- El estudiante deberá mantener el equipo en un lugar seguro, aun en la escuela.
- Todo estudiante tiene que respetar la política para evitar el acoso cibernético y la política de utilización de Internet establecidas en el Manual de Uso Aceptable de la Internet y la Tecnología en las Escuelas.

### 12.2. Carga de Batería

Los estudiantes deben llegar a la escuela con sus equipos cargados y listos para trabajar. Se recomienda dejar los cables que proporcionan corriente y carga, en los hogares para evitar su pérdida. La carga completa de cada equipo tiene una duración aproximada de hasta 8 horas.

Si un estudiante se presenta con el equipo descargado, será prerrogativa del maestro el permitirle sacar un equipo en calidad de préstamo, de este estar disponible y bajo las condiciones descritas previamente.

### 12.3. Acceso a los Equipos

Los estudiantes accederán a los equipos utilizando su cuenta de **Miescuela.pr** únicamente. Los estudiantes nunca deben compartir su cuenta de acceso ni su contraseña con nadie.

#### **12.4. Manejo del Trabajo del Estudiante en los Equipos**

Los estudiantes utilizarán el archivo en la nube (*OneDrive*) provisto para cada uno con su cuenta oficial de **Miescuela.pr**. Ningún estudiante debe grabar información en el disco duro de la computadora o *Tablet*. En caso de que el equipo deba ser reparado y reconfigurado, la información grabada en el disco duro de la computadora será borrada.

#### **12.5. Sonido**

El sonido puede interrumpir la concentración de los estudiantes en las clases, por lo que debe estar apagado en todas las computadoras a menos que el maestro indique lo contrario.

Cada estudiante debe utilizar su propio set de audífonos cuando sea requerido y permitido por el maestro.

#### **12.6. Medidas para el Ahorro de Energía**

En un esfuerzo por conservar la batería y proteger la privacidad del estudiante, hemos configurado los equipos para que la pantalla se apague o se vaya a negro y la cuenta del estudiante haga *log-out*, o salga automáticamente, luego de un período definido de inactividad.

- Luego de cinco (5) minutos de inactividad, la pantalla se irá a negro y la cuenta será sacada *logged-out*.

#### **12.7. Cámara**

Los equipos tienen integrados una cámara y la capacidad para grabar vídeos y sonido. Los estudiantes tienen que solicitar autorización para publicar fotos, vídeos o sonidos de actividades escolares. Las cámaras deben usarse solo con fines educativos, como grabar vídeos o tomar fotos para incluir en un proyecto escolar o grabar el rendimiento de un estudiante y reproducirlo para ensayo y mejoramiento.

#### **12.8. Utilización del Equipo Fuera de la Escuela**

El DEPR está proveyendo equipos que los estudiantes podrán utilizar dentro y fuera de la escuela con el propósito de enriquecer y reforzar su desempeño académico. Los estudiantes tienen que recordar que, aunque estén fuera de la escuela el equipo sigue perteneciendo a la escuela, y por consiguiente, al DEPR. Tienen que seguir las políticas establecidas para el uso de los equipos.

## 13. Utilización de Equipo Personal y Privado en la Escuela

### 13.1. Uso de Dispositivos Personales en las Facilidades del DEPR

#### Teléfonos Celulares

- Los usuarios podrán usar teléfonos celulares antes del primer timbre de entrada, después del último timbre de salida, o durante el tiempo del almuerzo.
- A menos de que los dispositivos estén siendo usados para actividades académicas, todo dispositivo debe permanecer apagado durante horario de clases.
- El teléfono celular no se considera apagado mientras este puesto en el modo de silencio o vibración; por lo tanto, cuando no se esté usando, el celular debe estar apagado.

#### Tabletas y Computadoras Portátiles (*Laptops*)

- Se requerirá la utilización de espacio disponible para cada usuario en Office 365 (Microsoft *OneDrive*) para tener una copia de todo documento oficial o relacionado a su gestión oficial. Todo documento oficial debe ser grabado en el *OneDrive* asociado a la cuenta de correo oficial del usuario.
- Se recomienda que cada usuario realice una copia de sus documentos personales (*Backup*) semanalmente en una memoria portátil (*Pendrive, Hard Drive*) o en un espacio virtual personal (*Dropbox, Google Drive, Yahoo Drive*).
- Los estudiantes no podrán usar los dispositivos electrónicos para buscar referencias durante pruebas cortas, exámenes o pruebas estandarizadas.
- Se prohíbe usar el dispositivo para tomar fotografías, grabar vídeo o sonido a menos que sea autorizado y supervisado por el maestro.

### 13.2. Instalación y Uso de Aplicaciones del Departamento en los Dispositivos

1. Los estudiantes que hayan sido autorizados por sus padres, madres, encargados o tutores, al igual que los maestros, tienen asignada una cuenta de correo electrónico con la cual podrán acceder a los servicios dentro de la red del DEPR. Algunas de las aplicaciones en la red requieren el uso de un “nombre de usuario” y contraseña.

2. Según establece el Manual de Uso de Internet en las Escuelas, localizado en: <https://de.pr.gov/uncategorized/oficina-de-sistemas-de-informacion-osiad>, los usuarios mantendrán la privacidad y la seguridad de sus nombres de usuario y contraseñas que se usen en las aplicaciones y las plataformas del DEPR para evitar el acceso no autorizado. En el caso de los estudiantes, solo podrá compartirlas con sus padres, encargado o tutor.
3. En caso de que un usuario olvide su nombre de usuario o contraseña o se bloquee su cuenta, deberá seguir las instrucciones provistas en la página: <https://portal.office365.com> para recobrar el acceso.
4. Los usuarios podrán instalar licencias de Microsoft Office 365 en sus dispositivos y registrarse con la cuenta asignada de correo electrónico para usar los servicios de correo, creación y manejo de documentos, calendarios y otros incluidos en el producto.
5. El DEPR también podría suministrar licencias y accesos a aplicaciones educativas y herramientas para facilitar el trabajo o los estudios.
6. El DEPR podrá revocar el acceso al correo electrónico y a las aplicaciones, así como la licencia del Microsoft Office 365 si el usuario no siguiera las normas de uso de estas, abusara de su uso o lo utilizase para actividades inapropiadas o ilegales o que consistan en alguna violación de ley o reglamento aplicable.

### **13.3.Reglas de Uso Durante el Tiempo de Capacitación del Maestro**

1. Los maestros podrán utilizar un dispositivo electrónico en el salón durante su período de capacitación, únicamente, para facilitar la preparación del plan de enseñanza.
2. El uso de un dispositivo electrónico para tomar cursos en línea dirigidos a mejorar sus destrezas y conocimiento sobre los temas que presenta en clase estará permitido durante la hora de capacitación y en los períodos libres que tenga en un día dado.

### **13.4. Reglas de Uso Fuera del Salón**

1. El estudiante podrá usar su dispositivo para leer libros de texto, hacer asignaciones o trabajos académicos en la biblioteca o lugares designados por la escuela para ello, siempre y cuando haya solicitado permiso para hacerlo y haya un maestro presente para supervisarlos.
2. Los dispositivos electrónicos no se podrán encender ni usar en vestuarios ni baños.

3. Los dispositivos electrónicos no se podrán encender ni usar durante simulacros de incendio, terremoto ni otros ejercicios de preparación para emergencias en la escuela.
4. Estas disposiciones aplican tanto a equipos personales como a los equipos provistos por la escuela.

#### **14. Disposiciones Generales**

1. El usuario dueño de cada dispositivo será responsable de cualquier daño que le ocurra al dispositivo, incluyendo, pero sin limitación a: cualquier rotura, pérdida, destrucción, robo, fallas y problemas de configuración del sistema o de aplicaciones. En ninguna circunstancia, el DEPR será responsable de daños o pérdidas del dispositivo ni tendrá obligación alguna de reemplazar el dispositivo ni de asumir el costo por reemplazo o reparación de este.
2. El personal técnico del DEPR no será responsable ni deberá intervenir en la reparación de ningún equipo personal.
3. El DEPR no será responsable por cargos asociados al uso de voz ni data que puedan generarse con el proveedor de servicio del estudiante o empleado, gastos por compras o cualquier otra actividad que genere un estudiante o empleado como consecuencia del uso del dispositivo en la escuela o en las instalaciones del DEPR.
4. El usuario del dispositivo será responsable de cualquier uso indebido que resulte en la comisión de una falta o delito o que infrinja los derechos de terceros, tales como, sin limitación a: las violaciones de derechos de autor. El usuario liberará e indemnizará al DEPR por cualquier daño o reclamación en su contra como consecuencia de esta conducta.
5. El DEPR se reserva el derecho a revisar cualquier archivo y registro del dispositivo del usuario para investigar una violación de estas normas y garantizar que el dispositivo digital se use con responsabilidad.

#### **15. Violaciones a las Normas de Uso de Dispositivos Privados**

1. El DEPR, a su entera discreción, alertará a las autoridades de orden público correspondientes respecto a presuntas o sospechadas actividades ilegales que involucren el uso de dispositivos digitales en la red del DEPR. No se necesitará el consentimiento del maestro o del estudiante (o su padre, madre, encargado o tutor) para proceder con dichas medidas.
2. Si se sospechara o se concretara el uso de dispositivos en la escuela o dependencia del DEPR para incurrir en alguna actividad ilegal o

inapropiada o que violente las normas de disciplina o conducta, se podrá confiscar el dispositivo, revocar la autorización del uso del dispositivo electrónico en cuestión, así como aplicar cualesquiera otras medidas disciplinarias o correctivas que se estimen necesarias.

3. Cualquier violación de estudiantes a las REGLAS DE USO de los dispositivos en la escuela podrá ser la causa para la suspensión del uso del dispositivo. Dependiendo la cantidad de veces que ocurran las violaciones, se tomarán los siguientes pasos:
  - a. **Primera vez:** El dispositivo se llevará a la oficina del director donde permanecerá hasta el final del día. Podrá ser recogido cuando el estudiante esté listo para salir de la escuela.
  - b. **Segunda vez:** El dispositivo se llevará a la oficina del director donde deberá ser recogido por un padre o encargado.
  - c. **Tercera vez:** El dispositivo se llevará a la oficina del director, se convocará una reunión con los padres que podría resultar en que el dispositivo permanezca en la oficina del director diariamente o se revoque la autorización para llevarlo a la escuela.

## 16. Acceso WIFI a Computadoras Privadas

El estudiante y el personal que elija utilizar su equipo privado podrá acceder a la Red Educativa de Voz y Datos a través de conexión WIFI gratuita. Este acceso está destinado solo para estudiantes y personal registrado mediante su cuenta de usuario y acceso a la red. Sin embargo, aquellos usuarios que no estén registrados tendrán acceso limitado y restringido. El acceso a la red no está destinado a juegos en línea no educativos, o plataformas de transmisión *streaming* de televisión en línea *TV Online*, series ni películas en la Internet, tales como: Netflix, Hulu, Vudu, Amazon Prime Video, Disney Plus, Google Play, HBO Now, FandangoNow, YouTube, iTunes, Movies Anywhere, o cualquier otro sitio *web* no educativo. La transmisión de vídeo de alto banda ancha y las grandes descargas serán monitoreadas y sujetas a regulación.

## 17. Cuidado de los Equipos

Los estudiantes, sus padres, encargado o tutor y el personal docente y administrativo que reciben un equipo del DEPR son responsables por el cuidado general de los equipos y de los accesorios que les fueron entregados. Puntos guía para el cuidado de los equipos:

1. NO debe comer o beber cerca de los equipos. De ocurrir un derrame de líquido sobre el equipo podría provocar daños mayores a este.



2. Al instalar accesorios como cables de carga de energía, teclados, etc., deben ser instalados y removidos con mucho cuidado para evitar daños al equipo y a los accesorios.
3. Nunca agarre o sostenga el equipo por la pantalla y no camine con él con la pantalla abierta.
4. Se prohíbe escribir, manchar, dibujar, grabar o colocar pegatinas (*Stickers*) en los equipos propiedad del DEPR.
5. Se prohíbe la manipulación de los equipos con intención de repararlos. Las reparaciones estarán a cargo del personal designado por el DEPR para ello. Los estudiantes deberán notificar en la escuela la necesidad de reparar el equipo y se seguirá el procedimiento descrito anteriormente en este documento (ver página 12).
6. Cada equipo ha sido marcado con un número único de identificación. Este número está grabado en el interior del equipo y se encuentra en el sello de propiedad oficial del DEPR. Ningún estudiante, ni otro personal debe tratar de borrar, dañar o arrancar este sello.
7. Los equipos no deben ser utilizados en condiciones extremas de calor o frío. No pueden ser utilizados bajo la lluvia ni en lugares de exposición al sucio o polvo extremo.
8. Cuando no se esté utilizando el equipo, debe permanecer en un lugar seguro y protegido ya sea dentro de carrito de carga o en el bulto.
9. Los bultos en los que se transporte o almacene el equipo deben ser manejados con cuidado evitando ser tirados, golpeados o dejados en lugares donde puedan mojarse, ser expuestos a calor extremo o ser robados.
10. Bajo ningún concepto, los equipos pueden ser dejados en los automóviles, aunque no estén visibles. De esta manera, evitamos la posibilidad de un robo.
11. Bajo ningún concepto, debe quitar la carcasa (*protective case*) provista con el equipo.

### **17.1. En la Escuela**

- Nunca deje el equipo lejos de su atención; aun si está dentro de su bulto.
- No coloque artículos pesados sobre el equipo o sobre el bulto que contenga el equipo.
- Cuando coloque el equipo en el bulto, debe colocarlo de forma vertical.
- No coloque el equipo en un lugar inestable como un banco, una silla o en el suelo.

- Nunca preste su equipo, ni siquiera a otro estudiante.

### **17.2. En el Hogar**

- Mantenga el equipo y sus accesorios (cables, teclado, etc.) juntos.
- No coloque el equipo en lugares inestables como sillas, bancos o en el suelo.
- Mantenga los equipos alejados de sus mascotas.
- Nunca preste su equipo, incluso cuando sean familiares o amigos.
- Guarde su equipo en un lugar seguro, con temperatura fresca, sin humedad.
- Recuerde cargar el equipo todos los días para llevarlo cargado a la escuela.

### **17.3. El Trayecto del Hogar a la Escuela y Viceversa**

- El equipo debe estar en un bulto que no permita que se vea o esté expuesto.
- El equipo debe mantenerse con su carcasa (*protective case*) todo el tiempo.
- Asegúrese de llevar consigo el equipo al bajar del autobús escolar, del automóvil o del medio de transportación utilizado.
- No debe sacar el equipo del bulto durante el trayecto.
- No dejar los equipos dentro de los vehículos expuestos al calor pues las temperaturas altas podrían resultar dañinas para estos.

### **17.4. Batería**

- Los equipos vienen con diferentes puertos para conectar accesorios. En el momento de conectar cualquier accesorio, debe hacerse con cuidado de no dañar estos puertos. Mantenga en mente que la entrada de ningún accesorio debe forzarse.
- Los equipos están diseñados para uso diario; por lo cual, los estudiantes deben prestar atención al nivel de carga de la batería y asegurarse de cargarlos diariamente. Un equipo con la batería totalmente cargada debe funcionar por alrededor de 8 horas.
- Para economizar batería, los equipos deben apagarse durante el transporte del hogar a la escuela y viceversa.

### **17.5. Carcasa Protectora (*protective case*)**

- Algunos equipos vienen con una carcasa protectora que les provee protección durante el uso regular. Ningún equipo debe estar fuera de

su carcasa en ningún momento, especialmente cuando son transportados de un lugar a otro.

- Los equipos tienen que mantenerse en la carcasa cuando están en el bulto para evitar que los libros y otros artículos puedan dañarlos.
- Las carcasas tienen que ser entregadas con los equipos al momento de devolverlos. Las carcasas no pueden ser dañadas, marcadas, grabadas y no deben colocárseles pegatinas (*stickers*).

### **17.6. Pantalla**

- Los equipos se dañan si son maltratados. La pantalla puede limpiarse con un paño suave y seco. No utilice limpiadores líquidos para limpiar ningún área del equipo.
- Evite usar objetos punzantes cerca de los equipos o colocar artículos pesados sobre el equipo, estos objetos pueden raspar o dañar la pantalla.
- Cuando cierre la computadora, asegúrese, primero, de que no hay lápices u otros objetos sobre el teclado, estos pueden dañar la pantalla.
- No se recueste sobre el equipo, esto puede dañar la pantalla.
- Sostenga el equipo con cuidado y firmeza para prevenir caídas, choques y accidentes.

## **18. Uso de los Equipos Fuera de la Isla**

Antes de sacar cualquier equipo de Puerto Rico, es la responsabilidad del padre o encargado, del maestro o del estudiante reportar esta salida a OSIATD. Equipos que se detecten conectados desde fuera de la Isla, podrán ser deshabilitados de manera remota sin ningún aviso.

Para la reactivación de cualquier equipo que haya sido deshabilitado de esta manera, se deberá contactar a OSIATD para reestablecer la conexión.

## **19. Inspecciones**

El personal del DEPR puede realizar una revisión o inspección de los equipos al azar para detectar violaciones a las políticas de seguridad, al maltrato, a los daños, a las marcas, o a la utilización inadecuada de estos. Los estudiantes o el personal a quienes se les asigna el equipo no tienen derechos de privacidad en el dispositivo provisto. El equipo puede ser inspeccionado por el maestro, el encargado de la propiedad, el director o la persona designada por este, personal de Nivel Central o de la Oficina Regional Educativa (ORE) correspondiente. El personal del DEPR puede acceder a las cuentas y comunicaciones estudiantiles proporcionadas con fines de evaluación, para

mantener la integridad del sistema y para garantizar que los usuarios lo estén usando de manera responsable y segura.

## **20. Protección Contra Robos y Rastreo**

Todos los equipos están marcados con el logo del DEPR. Estos tienen una etiqueta de propiedad que contiene el número de propiedad y el número de serie del equipo. Estas marcas no deben ser removidas, marcadas o dañadas de ninguna forma.

Además, los equipos están registrados en un sistema de rastreo que no puede ser borrado ni alterado, ya que está en el BIOS de cada máquina. Mediante este sistema, el equipo puede ser rastreado de forma remota en cualquier momento.

Los equipos están configurados para bloquearse en caso de que se intente acceder a ellos de forma incorrecta. De intentarlo, estos se convierten en inservibles.

## **21. Filtrado de Contenido**

Todos los equipos han sido configurados para pasar a través del sistema de filtrado de contenido del DEPR cuando accedan a la Internet; más aún, cuando lo hagan a través de redes externas. Aun cuando trabajen desde su casa, los estudiantes deben cumplir con las políticas de seguridad emitidas por la agencia.

Bajo ningún concepto, un estudiante debe tratar de manipular o cambiar los estándares de filtrado, ya que este sistema ha sido configurado para proveer seguridad en la utilización de la Internet y bloquea los sitios de contenido inapropiado. Sin embargo, es importante que todos estemos conscientes de que ningún sistema de filtrado es 100% efectivo y puede no filtrar todos los sitios con contenido inapropiado u ofensivo. El sistema de filtrado de contenido no sustituye la supervisión de un adulto, por lo que es imperativo que los estudiantes estén bajo supervisión de un adulto en todo momento mientras utilizan la computadora y acceden a la Internet desde sus hogares.

## 22. Preguntas y Respuestas

A continuación, compartimos varios puntos y actualizaciones relacionados con la ejecución de los distintos HelpDesks que les brindan apoyo a los directores:

### P. ¿Cuántos HelpDesk ofrecen el servicio de reparación de dispositivos?

R. Hay cuatro (4) HelpDesks, dependiendo del dispositivo o problema que presenta este.

Para reportar problemas físicos, robo o pérdida con los dispositivos	Para reportar problemas con las cuentas de usuarios, contraseñas, Internet, antivirus, correo electrónico o aplicaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evertec</li> <li>• Caribbean Data Systems</li> <li>• Computerlink</li> </ul>	Oficina de Sistemas de Información y Apoyo Tecnológico a la Docencia (OSIATD)

Para identificar el HelpDesk al que le corresponde llamar, debe tener disponible el número de propiedad (*Asset Number*) del dispositivo. En el Anejo 2 se detallan los dispositivos que atiende cada HelpDesk, según el número de propiedad asignado al dispositivo o problema que confronta.

### P. ¿Qué es un dispositivo (equipo)?

R. Un dispositivo es una computadora portátil (*laptop*), que puede ser marca DELL o HP o una tableta marca Apple, con sus respectivos cargadores (*power supply*). Además, podría referirse a los carritos móviles entregados a las escuelas.

### P. ¿Qué debo reportar en el Helpdesk de OSIATD?

R. Este Helpdesk atiende situaciones de: cuentas de usuarios, contraseñas, Internet, antivirus, correo electrónico, aplicaciones, entre otros, que no estén relacionados con defectos físicos del dispositivo.

### P. ¿Cuándo debo reportar un incidente?

R. El incidente se reporta una vez se entregue en la escuela que le corresponda. Una vez allí, deben contactar el HelpDesk correspondiente (ver anejo 2). Esto aplica tanto a dispositivos de maestros como de estudiantes.

- El agente del HelpDesk le hará algunas preguntas para diagnosticar el posible fallo del equipo.
- Si hace una llamada para reportar múltiples dispositivos, se tiene que generar un *ticket* por cada dispositivo.
  - Ejemplo: Si está llamando para reportar 12 equipos, en esa llamada se generarán 12 diagnósticos con 12 *tickets* individuales de servicio.
- Agradecemos que **NO** almacenen los dispositivos incidentados para luego hacer una sola llamada para abrir los *tickets* de servicio.

### **P. ¿Qué debo enviar a reparación?**

- Dispositivo y cargador –Cuando entregue el dispositivo en la oficina para abrir un *ticket* de servicio, siempre tiene que incluir el cargador original del equipo.
- De igual manera, si el maestro o el estudiante entrega el cargador porque entiende que ese podría ser el equipo con desperfecto, tiene que enviar el dispositivo.
- El técnico del HelpDesk correspondiente no podrá hacer diagnóstico ni reparación sin el dispositivo o cargador original.
- Al realizar la reclamación, se le indicará si es necesaria cualquier acción adicional.

### **P. ¿Quién hace la llamada para reportar un dispositivo para servicio?**

**R.** Hacemos énfasis en que el responsable de abrir el *ticket* de servicio ya sea de un dispositivo de maestro o de estudiante, es el director de escuela, ya que todos los dispositivos están registrados a su nombre. Además, puede llamar algún oficial o personal de la escuela al que el director le haya asignado esta tarea, en aquellos casos que aplique.

Los estudiantes, sus padres o familiares **NO** están autorizados para abrir *tickets* de servicio.

### **P. ¿Qué esperar cuando llama al HelpDesk de Evertec?**

**R.** Cuando llama al HelpDesk de Evertec (787-773-5477) para reportar un dispositivo para servicio, escuchará de entrada unos mensajes que le guiarán de manera inmediata a identificar cuál dispositivo usted tiene según el número de propiedad (*Asset Number*). Si su equipo no está en la lista de Evertec, significa que este no es el HelpDesk que le puede ofrecer ayuda (ver anejo 2).

## 23. Anejos

### 23.1. Anejo 1 – Reporte de Robo de Dispositivo Móvil

#### *Reporte de Robo o Pérdida de Dispositivo Móvil*

Para reportar un dispositivo robado o perdido, el usuario debe comunicarse primero con la Policía de Puerto Rico y obtener un número de querrela. No podrá reportar al Departamento de Educación el equipo robado sin un número de querrela. Además, debe notificar inmediatamente a su maestro, director escolar y/o encargado del dispositivo.

Una vez que el usuario tenga el número de querrela de la policía, deberá llamar al **DE-Innova Devices HelpDesk** y proveer la siguiente información:

#### Información de Caso Provista por la Policía:

Número de Querrela de la Policía	Fecha y Hora del Incidente
Nombre del Policía que tomó la Querrela	Número de Placa
Número de Teléfono de la Comisaría	Distrito / Precinto

#### Información del Solicitante y Dispositivo:

Nombre y Apellido del Solicitante	Nombre de la Escuela
Número de Teléfono del Solicitante	Código de la Escuela
Correo Electrónico del Maestro	Región Educativa
Marca del Dispositivo	Modelo del Dispositivo
Número de Serie (HP) o Service Tag (DELL) del Dispositivo	Número de Propiedad del Dispositivo

#### Descripción del Caso:

--



## 23.2. Anejo 2 – HelpDesks

Identifique el tipo de dispositivo que requiere asistencia, ya sea Ipad, Dell o HP. Recuerde tener a la mano el número de propiedad, que comienza con **DEIN** o **RST000** y luego verifique abajo qué HelpDesk correspondería contactar.

Área	Dispositivo	Teléfono/Email/Página web	Descripción
<b>HelpDesk OSIATD</b>	N/A	Tel: 787-773-3076 Email: <a href="mailto:helpdesk@de.pr.gov">helpdesk@de.pr.gov</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y restablecimiento de contraseñas (user/password).</li> <li>• Situaciones con el correo electrónico.</li> <li>• Situaciones con la Internet Problemas de antivirus y aplicaciones.</li> </ul>
<b>HelpDesk Computerlink</b>	Ipad (Apple)	Tel: 787-250-5465 Email: <a href="mailto:de-innova@computerlink.cc">de-innova@computerlink.cc</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para los dispositivos cuyo número de propiedad comienza con <b>DEIN</b>.</li> <li>• Reportar daños o desperfectos en el dispositivo o robo de este.</li> </ul>
<b>HelpDesk Caribbean Data</b>	Dell de estudiante	Tel: 787-774-6969, Ext. 439/440 Email: <a href="mailto:helpdesk@caribbeandata.com">helpdesk@caribbeandata.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para los dispositivos cuyo número de propiedad comienza con <b>DEIN</b>.</li> <li>• Reportar daños o desperfectos en el dispositivo o robo de este.</li> </ul>
<b>HelpDesk Evertec</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell de maestros</li> <li>• HP</li> <li>• IPAD (Apple)</li> </ul>	Tel: 787-773-5477 Email: <a href="mailto:prdehelpdesk@evertecinc.com">prdehelpdesk@evertecinc.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para los dispositivos cuyo número de propiedad comienza con <b>RST000</b>.</li> <li>• Reportar daños o desperfectos en el dispositivo o robo de este.</li> </ul>

### Importante

- Cada dispositivo se reporta individualmente, por tanto, es importante que no se acumulen, ya que dicho proceso se toma su tiempo para realizar las pruebas de diagnóstico correspondiente.
- Validar según el número de propiedad, a qué Helpdesk corresponde reportarlo según la tabla (Computerlink, Caribbean Data o Evertec).
- Para temas relacionados con contraseñas, Internet, antivirus, correo electrónico, aplicaciones, entre otros, no relacionados con defectos físicos del dispositivo, refiérase a **OSIATD**.